

**ANALISIS PENGARUH KONSEP 6A *SERVICE EXCELLENCE*  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT  
INDONESIA KANTOR CABANG KEDIRI**

**SKRIPSI**



Oleh :

**Irma Trismaya**  
NIM. 17401163011

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
AGUSTUS 2020**

**ANALISIS PENGARUH KONSEP 6A *SERVICE EXCELLENCE*  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT  
INDONESIA KANTOR CABANG KEDIRI**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana dalam Keilmuan  
Perbankan Syariah



Oleh :

**Irma Trismaya**  
NIM. 17401163011

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
AGUSTUS 2020**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Irma Trismaya  
NIM : 17401163011  
Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul ANALISIS PENGARUH KONSEP 6A *SERVICE EXCELLENCE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG KEDIRI ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi/karya tulis ini terkandung unsur atau ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 25 Juli 2020

Yang membuat pernyataan



METERAI  
TEMPEL  
TGL. 20  
FC3FBAFF451384432  
6000  
ENAM RIBURUPIAH

IRMA TRISMAYA

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Konsep 6A *Service Excellence* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri” yang ditulis oleh Irma Trismaya, NIM. 17401163011 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 23 Juli 2020

Pembimbing,



**Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I**

NIP. 19770423 200912 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Muhammad Aqim Adlan, M.E.I.**

NIP. 19740416 200801 1 008

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Konsep 6A *Service Excellence* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri” yang ditulis oleh Irma Trismaya, NIM. 17401163011 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal: 21 Bulan: Agustus Tahun: 2020

dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

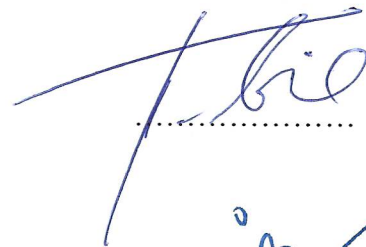
Dewan Penguji

Ketua / Penguji :

**Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.**

NIP 19770423 200912 1 001

Tanda Tangan



Penguji Utama :

**Sri Eka Astutiningsih, SE., M.M.**

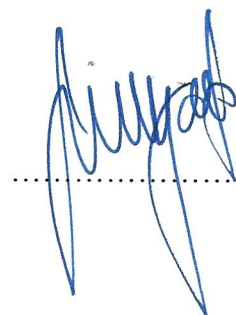
NIP 19690827 200003 2 001



Sekretaris / Penguji :

**Siswahyudianto, M.M.**

NIDN 2015068402



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.**

NIP. 19711218 2002121 003





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG**  
**UPT PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221  
Telepon (0355) 321513, 321656 Faximile (0355) 321656  
Website : <http://iain-tulungagung.ac.id>

**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertandatangan di bawahini:

Nama : IPMA TRISMAYA  
NIM : 17401163011  
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH  
Fakultas : FEBI  
JenisKaryaIlmiah : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (...SKRIPSI...) yang berjudul:

ANALISIS PENGARUH FAKTOR 6A SERVICE EXCELLENCE  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT INDONESIA  
KANTOR CABANG KEDIRI

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 20 November 2020

Yang Menyatakan,



Nama terang dan standatangan